

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT DALAM PENANGANAN DUGAAN MALADMINISTRASI DI JAWA BARAT TAHUN 2017-2018

SITI JULAEHA¹, DIDIN MUHAFFIDIN², DARTO MIRADHIA³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

³darto@unpad.ac.id

ABSTRACT

This research was about Ombudsman's performance of Indonesian Republic in handling the allegation of maladministration that was found in West Java in 2017-2018. It was motivated by unfinished report regarding that matter which was supposed to be done by Ombudsman and as one of their goal to increase the public service on every aspect, establishing and improving public service and effort to avoid maladministration practice. This study uses a qualitative method in order to understand, analyze and explain some aspects in Ombudsman's performance of West Java Representative of Indonesian Republic on its organization performance. It was stated on Agus Dwiyanto's theory (2006) that the performance of organization could be measured through five indicators i.e productivity, service quality, responsivity, responsibility, and accountability. Those indicators were used as references to this research. The result showed that Ombudsman's performance of West Java Representative of Indonesian Republic was still poor. It was caused by some obstacles such as human resources, management system, regulation, and authority limitation. In this occasion, researcher suggest that they should be improving their own productivity and supervision toward handling the report about allegation of maladministration. They should have made priority scale related to report finishing such as time schedule as their certainty to society and doing socialization to public as stakeholder who had an important role in supervising public service.

Keywords: Maladministration, Ombudsman, Performance

WEST JAVA REPRESENTATIVE'S PERFORMANCE OF OMBUDSMAN INDONESIAN REPUBLIC IN HANDLING 2017-2018 ALLEGATION OF MALADMINISTRATION IN WEST JAVA

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam penanganan dugaan maladministrasi di Jawa Barat tahun 2017-2018. Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih belum tercapainya target penyelesaian laporan dugaan maladministrasi dan salah satu tujuan organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di segala bidang, membantu menciptakan dan meningkatkan perbaikan pelayanan publik dan upaya pemberantasan serta pencegahan praktek maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan berbagai aspek yang ada dalam kinerja organisasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) dijadikan acuan dalam penelitian ini, dimana kinerja organisasi dapat diukur melalui lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat masih belum optimal. Belum optimalnya kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dapat dilihat dari beberapa aspek yang belum optimal. Belum optimalnya pencapaian target kinerja tersebut disebabkan karena adanya beberapa hambatan seperti dari sumber daya manusia, sistem manajemen, aturan dan adanya keterbatasan kewenangan.

Kata kunci: Kinerja, Ombudsman, Maladministrasi.

PENDAHULUAN

Perbaikan kinerja organisasi birokrasi publik menjadi tuntutan dari masyarakat yang perlu dilakukan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat itu sendiri sebagai penerima manfaat dari

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi tanggung jawab utama dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat

maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Oleh karena itu, sebagaimana yang telah diamanatkan oleh undang-undang maka penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa terkecuali.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai salah satu regulasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hal hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna dan penerima manfaat pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik diselenggarakan harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan serta kerjangkauan. Dalam rangka menjaga keberlangsungan penyelenggaraan publik maka diperlukan sebuah organisasi yang bekerja mengurus permasalahan dibidang pelayanan publik agar layanan yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang telah menjadi maksud, tujuan, asas organisasi itu dibentuk. Dari adanya hal tersebut maka pemerintah membentuk sebuah lembaga pengawasan yang saat ini disebut sebagai Ombudsman. Dalam hal ini Ombudsman bertindak sebagai lembaga negara yang mandiri yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang terbebas dari campur tangan kekuasaan lainnya

Ombudsman sejak berdiri tahun 2000 terus menerima laporan dari masyarakat terkait dengan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Pada tahun 2017 berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman dari seluruh Indonesia mencapai 10.558 laporan. Di Provinsi Jawa Barat laporan yang dikeluhkan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman berdasarkan data laporan akhir tahun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat di tahun 2016 banyaknya laporan masyarakat yaitu 156 laporan, di tahun 2017 sebanyak 138 laporan dan untuk di tahun 2018 sebanyak 175 laporan. Adapun jenis dugaan maladministrasi yang banyak masuk ke Ombudsman Jawa Barat sampai pada tahun 2018 adalah jenis penundaan berlarut yang mencapai 60 laporan.

Dari banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman setiap tahunnya maka kinerja Ombudsman sangatlah penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi

kewajibannya dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat untuk menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman terkait dengan adanya dugaan maladministrasi dan sesuai dengan apa yang menjadi kewenangan Ombudsman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yaitu penulis menentukan sendiri informan dengan pertimbangan tertentu, yang mana pertimbangan tersebut adalah memilih sampel berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan terkait objek yang diteliti (Sugiyono, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan memaparkan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat yang didukung dengan informasi dari informan lain yang telah penulis pertimbangkan sebelumnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu terkait dengan indikator yang menentukan kinerja organisasi diantaranya : produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

Selanjutnya maladministrasi merupakan bentuk menyalahi aturan atau melawan hukum yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga memberikan dampak atau kerugian baik secara materiil maupun immateril. Melihat pada Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, menyebutkan bahwa bentuk-bentuk maladministrasi adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan dan tidak patut. Di Jawa Barat sendiri dari keseluruhan bentuk-bentuk maladministrasi menurut undang-undang, yang banyak dilakukan oleh penyelenggara layanan publik adalah laporan atas dugaan penundaan berlarut yang mana pada setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dari banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat maka sangat perlu dilakukan penanganan untuk menghadapi permasalahan tersebut, oleh karena itu dalam hal ini perlu dilihat sejauh mana kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat selama ini dalam melakukan penanganan dugaan maladministrasi.

Aspek produktivitas merupakan indikator pertama yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto untuk

melihat kinerja suatu organisasi, dimana pada aspek ini menjelaskan seberapa besar pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi tersebut dapat memiliki hasil yang diharapkan. Dari aspek produktivitas ini yang berkaitan dengan cara atau ketepatan penanganan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat dan hasil capaian dari upaya-upaya yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa sejauh ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam hal penyelesaian laporan dugaan maladministrasi dengan berbagai upaya yang telah dilakukan masih belum efektif untuk mencapai target penyelesaian laporan sebanyak 90%. Hal ini diakibatkan karena adanya keterbatasan dari sisi asisten penanganan laporan itu sendiri dan sistem yang dibangun didalam organisasi tersebut. Contohnya dalam hal sistem pengawasan penyelesaian laporan pada setiap asisten yang berdasarkan hasil wawancara masih belum berjalan optimal, adapun kendala lainnya yaitu terkait dengan instansi dari penyelenggara layanan publik itu sendiri dalam hal merespon apa yang telah disampaikan Ombudsman misalnya dalam hal menjawab klarifikasi tertulis yang dimintakan kepada instansi terlapor. Selanjutnya untuk pencapaian target sosialisasi sendiri yang sudah ditetapkan yaitu sebanyak 2 kali dalam setahun, dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat hasilnya sudah sesuai dengan target.

Pada aspek kualitas layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan dapat dikatakan sudah dilakukan dengan pelayanan yang optimal. Hal ini terlihat dari kepuasan masyarakat yang telah penulis wawancarai baik dari segi SDM yang memberikan pelayanan maupun dari sisi sarana dan prasarana. Hal ini tentu menjadi suatu keharusan bagi lembaga Ombudsman yang mengawasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan publik yang baik sesuai dengan standarnya kepada setiap pengguna layanan baik itu pelapor, terlapor maupun masyarakat lainnya. Meskipun dari sisi pengguna layanan/masyarakat sudah puas dengan kualitas yang telah diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat, namun dari pihak internal organisasi itu sendiri masih ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan seperti dari sisi asisten yang melakukan penanganan kasus yang perlu ditingkatkan dari sisi kualitasnya dan sarana prasarana penunjang pencapaian kinerja seperti keperluan investigasi yang perlu dilengkapi dengan peralatan dan kelengkapan yang memadai.

Pada aspek responsivitas, dari sisi kecepatan maupun tindakan perbaikan yang dilakukan, sejauh ini yang penulis analisa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat telah merespon setiap laporan yang masuk ke lembaga Ombudsman baik itu yang disampaikan

langsung maupun tidak langsung. Dalam pelaksanaannya selama proses penanganan laporan berkaitan langsung dengan waktu penanganan, belum ada aturan yang mengatur secara keseluruhan lamanya proses penanganan yang harus dilakukan dari seluruh substansi laporan yang banyak macamnya. Oleh karena ini waktu penyelesaian laporan akan tergantung kepada jenis laporan yang dilaporkan. Adapun dari sisi masyarakat sebagai pelapor tidak mempermasalahkan terkait dengan lamanya proses penanganan laporan selama dari pihak Ombudsman memberikan respon dan memberikan kejelasan terkait dengan sejauhmana status laporan itu telah ditangani.

Pada aspek responsibilitas berkaitan dengan bagaimana lembaga Ombudsman merespon kebijakan-kebijakan yang ada dalam internal organisasi serta kesesuaiannya dengan tugas pokok dan fungsinya, sejauh ini penulis melihat bahwa organisasi Ombudsman sudah menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini dikarenakan apa yang menjadi kebijakan Ombudsman Pusat bersifat mutatis mutandis sehingga Ombudsman Daerah harus melakukan kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan itu.

Pada aspek akuntabilitas dimana ketercapaian tujuan organisasi dari lembaga Ombudsman itu sendiri khususnya di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat menjadi salah satu unsur yang ada didalamnya, dari yang penulis lihat masih ada beberapa hal yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari tujuan organisasi dalam hal peningkatan perbaikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang penulis rasa masih belum terlaksana secara optimal dimana berdasarkan pemaparan sebelumnya masih banyak terdapat organisasi yang sama dilaporkan kembali Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Selain itu tujuan peningkatan partisipasi publik dari yang penulis lihat berdasarkan hasil wawancara dinilai masih belum optimal dilakukan, hal ini terlihat dari data sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat itu sendiri yang masih belum menjangkau seluruh wilayah kerja. Selanjutnya dari pihak instansi dan masyarakat yang penulis wawancarai juga secara keseluruhan menyampaikan bahwa keberadaan lembaga Ombudsman masih perlu diperlihatkan atau disosialisasikan lagi kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi pelayanan publik agar masyarakat mengetahui hak-haknya dalam menerima pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian sebelumnya, maka penulis melihat bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam penanganan dugaan maladministrasi di

Jawa Barat tahun 2017-2018 masih belum optimal. Hal ini dilihat dari kelima aspek penilaian kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto hanya tiga yang sudah optimal, sedangkan dua aspek lainnya belum optimal. Adapun kedua aspek yang belum optimal yaitu : produktivitas dan akuntabilitas, sementara yang sudah optimal adalah kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas.

Berdasarkan uraian dan simpulan yang telah penulis paparkan sebelumnya maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat untuk mengoptimalkan lagi pencapaian kinerjanya yaitu : Untuk mengoptimalkan produktivitas kinerja organisasi agar pencapaian penyelesaian laporan dapat mencapai target yang telah ditetapkan, maka peningkatan manajemen pengelolaan sumber daya manusia yang ada perlu ditingkatkan kembali. Misalnya dari sisi kemampuan asisten dalam penyelesaian laporan dilakukan kembali peningkatan dengan pemberian keterampilan dan pembekalan penyelesaian laporan guna mengatasi keterbatasan dari sisi kuantitas SDM. Untuk mengoptimalkan produktivitas kinerja organisasi juga perlu peningkatan sistem pengawasan seperti *review* dan *follow up* pencapaian target baik itu melalui rapat kerja mingguan kepada setiap asisten yang menangani laporan dugaan maladministrasi untuk pencapaian target penyelesaian laporan oleh Kepala Perwakilan atau melalui Asisten Pemeriksaan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dibuatnya skala prioritas terkait dengan tingkat penyelesaian laporan dari setiap subansi laporan guna memudahkan penilaian pencapaian penyelesaian laporan seperti dibuatnya tingkatan waktu penyelesaian laporan sebagai bentuk kepastian penyelenggaraan pelayanan. Meningkatkan kembali sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media, ataupun secara langsung melalui sahabat Ombudsman untuk membantu mensosialisasikan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga yang memiliki fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi sebagai bentuk akuntabilitas publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, S.IP., S.Si., M.T., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
2. Bapak DR. Wahyu Gunawan, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial
3. Bapak Dr. Drs. Slamet Usman Ismanto, M.Si. Ketua Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

4. Bapak Dr. H. Didin Muhafidin, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama penulis dan Bapak Dr. Darto Miradhia, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing pendamping.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governane Melalui Pelayanan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Maleong. 2014. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, EDISI REVISI*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Manullang, M. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurtjahjo, H. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Siagian. Sondang P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi dan Prilaku Administrasi*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kualitatif, kuantitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta : Gunung Agung
- Terry, George R. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Alih Bahasa*. Bandung: Bumi Aksara
- Yeremias T. Keban, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teroti dan Isu)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Yeremias T. Keban, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teroti dan Isu)*. Yogyakarta : Gava Media.